

Salta, 04 AGO 2021

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

01143/21

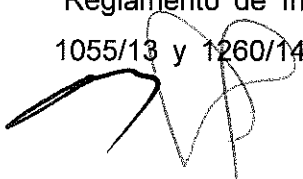
VISTO:

El expediente Ente Regulador N° 267-39409/16, caratulado "ISSA, Lidia Aída – Reclamo Servicio Comercial Co.S.A.ySa – Conexión No Declarada"; el Acta de Directorio N° 24/2021, y,

Que las presentes actuaciones se originan con la Disconformidad presentada el día 8/11/16 ante este Ente Regulador, por la Sra. Lidia Aída Issa (Usuario 13463), en relación a la multa de \$1.738,53 (más impuestos) aplicada por la Prestadora por la existencia de una conexión domiciliar de agua no declarada. En la misma, la Usuaría agrega que Aguas del Norte procedió a colocar un medidor en dicha conexión. Manifiesta que "(...) atento a ello hice mi descargo en tiempo y forma haciéndole saber a la Prestadora que la propiedad tiene una antigüedad de más de 50 años, teniendo su titularidad desde hace aproximadamente 30 años (...) la conexión en conflicto NO fue instalada por mi parte, ignorando incluso su existencia. Dejo aclarado también que dicha conexión nunca estuvo en uso ya que mi suministro desde que tengo esta propiedad es el identificado como usuario N° 13463 desde que tengo relación con la prestadora Aguas del Norte (...)". Solicita, asimismo, se retire el medidor que fuera colocado por CoSAySa.

Que a fs. 2 obra copia de Nota remitida por la Prestadora a la Usuaría (fecha el 16/9/16) en la que le informa que el día 19/8/16, de acuerdo a una inspección realizada por personal de la empresa, se constató que se hicieron trabajos de instalaciones sanitarias de agua (y cloaca) sin habilitación/autorización correspondiente por parte de Aguas del Norte, verificando la existencia de una conexión sin la instalación de medidor correspondiente para la micromedición, por lo que se procedió a ejecutar una instalación completa, dejando en la misma el medidor N° 27754-476055 funcionando en condiciones normales.

Que continúa su misiva indicando que, en virtud de lo dispuesto en el "Reglamento de Instalaciones Sanitarias Internas", aprobado por Res. ENRESP N° 1055/13 y 1260/14, se procedió a facturar en su cuenta corriente, una sanción de



multa por incumplimiento a la reglamentación vigente, aclarando que este valor podrá variar de acuerdo al plano sanitario a presentar y al momento de regularizar dicha conexión será ajustado según corresponda. Asimismo, destaca que se incluirán los gastos incurridos en dicho operativo para la instalación completa. En consecuencia, señala que en la facturación del período 10/2016 se incluirán \$1.738,53 (más impuestos) en concepto de gastos operativos por instalación completa de micromedición. Recuerda que de acuerdo a lo dispuesto en el art. 28 del Decreto N° 3652/10 es obligación de los usuarios mantener intactos los precintos de su medidor denunciando cualquier acción o intervención que realicen terceros, como así también despejado el gabinete a los fines de posibilitar la toma de lectura y mantenimiento y/o verificaciones del mismo.

Que por último, informa a la Usuaria que podrá presentar su descargo ante la Prestadora y los plazos pertinentes.

Que a fs. 3 obra Reclamo N° 58236 (de fecha 5/10/16), a través del cual la Usuaria manifiesta haber desconocido la existencia de la conexión a la que la empresa hace referencia, aclarando que en ningún momento *"(...) hice uso de esta conexión para suministrar agua a mi propiedad (...)"*. Solicita, por lo demás la inmediata anulación de todo tipo de multas o gravámenes por tal motivo y *"(...) se dé de baja al medidor instalado N° 27754-476055 (...)"*.

Que a fs. 4 se incorpora la correspondiente respuesta de Aguas del Norte (de fecha 17/10/16) reiterando lo dicho en Nota del 23/8/16. Informa, por lo demás, que en caso que la Usuaria prefiera contar con una sola conexión en el inmueble deberá efectuar los trámites de desconexión correspondientes (por medio de plomero matriculado) ante CoSAySa. Por último, advierte sobre su derecho a recurrir en caso de disconformidad con la respuesta dada por la Prestadora y los plazos para hacerlo.

Que a fs. 5 se agrega copia de Reclamo N° 58560 (de fecha 26/10/16), en el que la Sra. Issa insiste en su pretensión de retiro del medidor instalado por la empresa.

Que a continuación, la Gerencia de Usuarios y Gestión de Calidad del ENRESP corre traslado de la Disconformidad presentada por la Usuaria, para que en el plazo de 5 días remita la totalidad de los antecedentes del caso, acreditando el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en el marco de la normativa aplicable.



01143/21

Que a fs. 8 rola Nota Aguas del Norte N° 1704/16 del 22/11/16 por la que CoSAySa informa a este Organismo que los antecedentes relacionados al planteo de la usuaria fueron remitidos mediante Nota Aguas del Norte N° 1696/16 la cual dio origen a Expte. N° 267-39487/16.

Que dicho esto, a continuación se agrega Expte. N° 267-39487/16 caratulado "ISSA, Lidia Aída – RECLAMO TÉCNICO COSAYSA – REGULARIZACIÓN DE CONEXIÓN".

Que en la mentada Nota Aguas del Norte N° 1696/16 , la Prestadora informa lo siguiente:

- El catastro N° 12728 de esta ciudad se abastecería de agua potable mediante tres conexiones. Sin embargo, destaca que sólo dos de las mismas cuentan con medidores instalados N° 27754 y 476055.
- El día 19/8/16 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el Medidor N° 3023 se encontraba "ilegible", por lo que procedió a reemplazarlo por el Medidor N° 27754. En ese momento, se procedió a instalar el medidor N° 476055 en una segunda conexión detectada en el inmueble.
- Con posterioridad, en fecha 22/8/16 personal de la Prestadora se presentó nuevamente en el domicilio a fin de regularizar una tercera conexión de agua en la vivienda. Ante la negativa recibida, no fue posible realizar dichos trabajos.
- El día 23/8/16 la Sra. Issa presentó Nota N° 57731 en la que manifestó su desacuerdo con el accionar de la compañía respecto de la regularización de sus conexiones.
- En fecha 5/7/16 se remitió respuesta formal a la Nota N° 57731
- El 16/9/16 se remitió notificación en la que se informó sobre la regularización de dos de las conexiones de agua existentes y sobre la facturación de los gastos incurridos en dicha Regularización y Multa Conexión Irregular Servicio Medido.



- En fecha 5/10/16 la Sra, Lidia Aída Issa presentó Nota N° 58236 en la que manifestó su desacuerdo con la respuesta a su Nota N° 57731 y solicitó el retiro de los medidores instalados en la vivienda.
- El 11/10/16 se remitió respuesta formal a la Nota N° 58236.
- El día 26/10/16 la Usuaría presentó Nota N° 58560 en la que reiteró su desacuerdo con el accionar de la Compañía respecto de la regularización de la segunda conexión del usuario N° 13463 y solicitó el retiro del medidor N° 476055.
- En fecha 1/11/16 se remitió respuesta formal a la Nota N° 58560.
- El 14/11/16 la Sra. Issa presentó su Disconformidad mediante Nota N° 58850.
- Solicita, entendiendo haber actuado en un todo a derecho, desestimar el reclamo de la Sra. Issa y proceder al cierre definitivo de las presentes actuaciones.

Que a fs. 12 obra copia de Orden de Trabajo N° 664567, de la que se desprende que en fecha 19/5/16 *"(...) se ubicó usuario con medidor N° 3023 con lectura no visible. Se cambió por medidor N° 27754. Se instaló kit completo, se rompió vereda 30 alto x 30 de ancho x 80 de largo. Se reparó vereda dejando en condición normal (...)"*. A continuación se agregan las fotografías correspondientes (fs. 13).

Que a fs. 14 obra Acta de Detección y Regularización de Fraude al Sistema Medido N° 994 (22/8/16) en la que se deja constancia de la negativa del usuario a la regularización, al igual que la Orden de Trabajo N° 6662 a fs. 15.

Que del Reclamo N° 57731 agregado a fs. 16 (23/8/16), surge que la Usuaría impugna el Acta de fecha 22/8/2016, oponiéndose a contar con tres medidores en su propiedad, *"(...) ya que el segundo fue colocado de forma obligatoria sin consulta alguna (...)"*.

Que a fs. 17 se agrega copia de la Respuesta remitida por CoSAySa al Reclamo N° 57731, en la que informa que el inmueble se abastece de agua potable mediante tres conexiones. Sin embargo, sólo dos de las mismas cuentan con medidores instalados N° 27754 y 476055 a la fecha. Al respecto, comunica que la

0 1 1 4 3 / 2 1

normativa establece que "(...) el usuario debe mantener las instalaciones propias en buen estado de conservación y los gabinetes y/o locales donde se encuentran instalados los medidores y/o equipos de medición libres de obstáculos que imposibiliten la lectura de los instrumentos. Si por responsabilidad del usuario, la que deberá ser probada por el Prestador, se produjera deterioro o destrucción total o parcial de los medidores y/o instrumentos de control de su propiedad, aquel abonará el costo de reparación y/o reposición de los mismos. Cuando el Usuario advierta que las instalaciones del Concesionario (incluyendo el medidor), no presenten el estado habitual y/o normal deberá comunicarlo al Concesionario en el más breve plazo posible, no pudiendo manipular, reparar, remover ni modificar las mismas por sí o por intermedio de terceros. En cualquier oportunidad en que el usuario advirtiera la violación o alteración de alguno de los precintos deberá poner el hecho en conocimiento del Concesionario (...)"

Que continúa su misiva destacando que la obligatoriedad de instalación de medidores establecida en la normativa vigente rige para todas las conexiones existentes en el inmueble. Al respecto, comunica que la Compañía tiene el Poder de Policía respecto a las instalaciones sanitarias de los servicios de agua potable y saneamiento, y es en virtud del mismo que tiene la potestad de corregir situaciones no reglamentarias conforme lo establecido en la Resolución ENRESP 672/15 del Expte. N° 267-29862/12. En consecuencia informa que en uso de esa potestad en fecha 19/8/16 personal de la empresa se presentó en el domicilio en cuestión, oportunidad en la que verificó que el Medidor N° 3023 se encontraba "ilegible", por lo que procedió a reemplazar el mismo por el Medidor N° 476055 en una segunda conexión existente en el inmueble. Destaca que el registro de consumos de ambos caudalímetros serán utilizados para la facturación de los servicios sanitarios a partir del Periodo 10/16.

Que asimismo, indica que en fecha 22/8/16 personal de Aguas del Norte se presentó nuevamente en el domicilio en cuestión a fin de regularizar una tercera conexión de agua existente en la vivienda y, ante la negativa del usuario, no fue posible realizar los trabajos pertinentes. En virtud de lo anterior, señala que, en caso que el Usuario quiera contar con una sola conexión en el inmueble, deberá efectuar los trámites de desconexión correspondientes mediante plomero matriculado. Caso contrario, y conforme lo informado en notificación oportunamente enviada, se le otorga el plazo de tres días para expresar su voluntad respecto de la regularización de la tercera conexión de agua; transcurrido el cual, y en caso de mantener la oposición a

la ejecución del trabajo de regularización, advierte que la normativa vigente autoriza a la Compañía a aplicar sanciones, cargos adicionales de un 30% de su facturación y la restricción del servicio de agua hasta tanto se regularice su conexión..

Que por último, señala la facultad del usuario de recurrir en caso de Disconformidad y los plazos otorgados al efecto por la normativa.

Que a fs. 19 obra la Nota remitida a la Usuaría en fecha 16/9/16 aludida en el 2º párrafo de la presente, en la que se informa al usuario sobre los costos operativos relativos a la regularización de la conexión que se incluirán en la facturación del período 10/16 conforme lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Sanitarias Internas aprobado por Res. Nº 1055/13 y 1260/14. Dicha nota, tal como se puntualizó, fue impugnada por la Usuaría a través de reclamo Nº 58236 del 5/10/16 (fs. 3 y 20) y respondida por la Prestadora a través de Nota a fs. 4, 22 y 24

Que a fs. 26 obra la Disconformidad presentada por la Usuaría en fecha 14/11/16 (Reclamo Nº 58850) ante CoSAySa, en idénticos términos a la presentada a fs. 1 ante este Ente Regulador de los Servicios Públicos,

Que a fs. 27/33 se agrega Detalle de Consumos relativos a los Medidores Nº 27754 y 476055, Resumen de Deuda y Resumen de Cuenta del Usuario Nº 13463.

Que giradas las actuaciones a la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (GAPyS), se remite nota a CoSAySa a efectos de que la misma se abstenga del cobro y/o facturación de la deuda generada en el marco de las presentes actuaciones, como así también del servicio, hasta tanto este Organismo no se expida al respecto (24/1/17); dicho requerimiento es contestado a través de Nota Aguas del Norte Nº 156/17, comunicando que se procederá a suspender solamente la restricción del servicio del usuario Nº 13463 hasta tanto el ENRESP notifique la resolución del caso.

Que analizadas las actuaciones, la GAPyS remite nueva nota a la Prestadora (de fecha 11/10/18) solicitando que verifique e informe a este Organismo, en el plazo de 5 días, si efectivamente el domicilio se abastece de las tres conexiones denunciadas por CoSAySa, remitiendo las lecturas de todos los medidores de los últimos 12 meses. Asimismo requiere que informe con qué criterio se realizó la instalación de los medidores anteriores a la "regularización" y si la última conexión



01143/21

detectada es anterior o posterior a la instalación de los kits de medición antecedentes, es decir, si se trata de una nueva conexión realizada clandestinamente por la Usuaría.

Este requerimiento es reiterado en fecha 26/10/18 ante la falta de respuesta de la empresa, intimándola a remitir la información pertinente en 48 horas (fs. 39).

Que cumplidos los plazos otorgados, y ante la falta de respuesta de la Empresa, la GAPyS remite las presentes actuaciones a esta Gerencia Jurídica a efectos de que se tomen las acciones pertinentes.

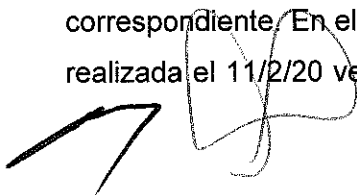
Que en consecuencia, a fs. 41/44 se agrega el Dictamen y Proyecto de Resolución correspondientes, agregándose a fs. 46/747 Res. Ente Regulador N° 2006/18 (10/12/18), por la que se le inicia un Procedimiento de Aplicación de Sanciones (P.A.S.) en contra de CoSAySa por encontrarse la misma, prima facie, incurso en incumplimiento a lo previsto en los arts. 68 y 74 del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10) (Cédula de Notificación obrante a fs. 48).

Que previo Dictamen y Proyecto de Resolución correspondiente (fs. 49/54) a fs. 56/58 se agrega Res. Ente Regulador N° 196/2020 (de fecha 29/1/20) por la que se le aplica a la Prestadora una multa consistente en \$35.000 (pesos treinta y cinco mil) por haber transgredido los arts. 68 y 74 del Marco Regulatorio (Decreto N° 3652/10); intimando a la Compañía a depositar el monto correspondiente a la sanción en un plazo de 15 días. Asimismo, en su art 3° se intima a la firma para que en el plazo de 15 días, remita a este Organismo la información requerida por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento en fecha 12/10/18 (cédula de Notificación a fs. 59).

Que a continuación se presenta la Sra. Malvina Ataidés (fs. 60), en carácter de apoderada de Aguas del Norte (fs. 78/80), a efectos de dar cumplimiento con el requerimiento del art 3° de Res. 196/20, adjuntando la documentación correspondiente (fs. 61/77).

Que a fs. 81 la Gerencia Administrativa de este Organismo informa que al 3/3/20 CoSAySa no ha dado cumplimiento al pago de la multa impuesta por Res. N°196/2020.

Que giradas las actuaciones a efectos que la GAPyS analice la documentación acompañada por la empresa a fs. 61/77, a fs. 82 emite el informe correspondiente. En el mismo, señala que la Prestadora informa que en la última visita realizada el 11/2/20 verificó que el inmueble se abastece de 2 conexiones existentes,



las cuales cuentan con los medidores N° 27754 (3/4") y 476055 (1/2") y expresa que "no se observan indicios de evasión de consumos ni la existencia de otras conexiones con otras conexiones sin micromedidor".

Que por lo expuesto, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento entiende que, el motivo de la multa aplicada por Aguas del Norte al Usuario 13463 en el período 10/16, en concepto de regularización de conexión no declarada que fuera constatada en oportunidad de la inspección de obras de recambio de redes el 19/8/16 carece de fundamento, atento a que: a) La conexión que contaba con el Medidor N° 3023 se encontraba ilegible, por lo que fue reemplazado por el Medidor N° 27754 y esta es la conexión que efectivamente abastece al catastro 12728 y el medidor indicado registra los consumos que sirven para la facturación del usuario; b) La segunda conexión "no declarada" en la cual se realizó la instalación completa del Medidor N° 476055, registra consumos nulos desde su instalación (19/8/16), lo que confirma lo expresado por la Sra. Issa en relación a no tener conocimiento de la existencia de esta conexión, y; c) la tercera conexión sin medidor que finalmente se desestima por información del Departamento Obras de Aguas del Norte. En consecuencia, la GAPyS remite las actuaciones a la Gerencia Económica de este Organismo a efectos de que "(...) deje sin efecto el cobro de los gastos incurridos en la instalación completa del Medidor N° 476055 y verificar si dicha conexión generó el cobro del cargo fijo en la facturación del usuario 13463, y, de ser así gestionar la refacturación correspondiente al Medidor 47605 sin uso (...)".

Que a fs. 83 la Gerencia Económica del ENRESP remite Nota a CoSAySa (19/5/20), por la que indica que, en base a lo manifestado por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento (informe que adjunta), verificó que si bien el medidor N° 476055 no registró consumos desde su instalación (19/8/16) y por tanto no tuvo injerencia en la facturación mensual del usuario, si se le facturó el Cargo Fijo correspondiente, en base a una conexión de 1/2", lo que sí incrementó se facturación mensual. En consecuencia, y en orden a que la Sra. Issa desconocía la conexión correspondiente al medidor mencionado, ordena refacturar la cuenta del usuario N° 13463, detrayendo el cargo Fijo correspondiente al medidor N° 476055 desde su inicio, con más una indemnización del 25% sobre los montos facturados en exceso, como así también los intereses por mora calculados desde la fecha de pago de cada factura hasta la de la efectiva devolución. Asimismo, ordena refacturar el período 10/2016, dejando sin efecto los "gastos de regularización conexión servicio medido". por

0 1 1 4 3 / 2 1

\$1738,53 –con más la indemnización y los intereses aludidos anteriormente- en cumplimiento del art. 31º de la Ley de Defensa del Consumidor. Por último, solicita remitir la documentación respaldatoria del cumplimiento de lo allí ordenado.

Que a fs. 84, a través de Nota Aguas del Norte N° 474/20 (2/6/20), la Prestadora manifiesta a este Organismo que, considerando que la conexión existe, entiende que el Cargo Fijo facturado por ella es procedente y se ajusta a la normativa vigente, independientemente de si la misma es utilizada. Por otro lado, señala que en el año 2016 se informó al usuario, mediante nota, sobre la posibilidad de tramitar la desconexión de la segunda entrada, gestión que a la fecha no habría iniciado. Por lo expuesto, solicita a este Organismo revea lo solicitado.

Que a fs. 87/91 se agrega Resumen de Cuenta e Histórico de Consumo relativo al Medidor N° 476055.

Que a fs. 92 se incorpora nuevo informe de la Gerencia Económica de este Organismo, en el que, luego de analizar todo lo actuado, informa que, en base al Informe de la GAPyS (fs. 82) y luego de efectuar el control de la facturación desde el período 09/16 en adelante, se ordenó a la Prestadora que proceda a refacturar la cuenta del usuario, detrayendo el Cargo Fijo correspondiente al Medidor N° 476055 atento a que no se registraron consumos desde su instalación, por lo que se concluye que el inmueble no se abasteció de agua proveniente de la conexión en cuestión, y tomando en cuenta que la usuaria manifestó desconocer la misma, habiendo solicitado su anulación (fs. 3) en Octubre de 2016. Señala que la Prestadora indica a fs. 84 que considera procedente el cobro del cargo fijo del medidor N° 476055, por lo que no efectúa cargo alguno. Destaca que considera que la Prestadora obró en perjuicio de la Usuaría, debido a que la misma pagó los valores correspondientes al Cargo Fijo de una instalación que no utilizó, abonando la disponibilidad del servicio en la otra conexión existente en su inmueble, de la cual se abastecía. En consecuencia, remite las actuaciones a esta Gerencia Jurídica a efectos de ordenar a la Prestadora a anular la facturación del Cargo Fijo correspondiente al medidor N° 476055.

Que llegados a este punto, corresponde analizar el encuadre normativo de la cuestión traída a conocimiento de este Organismo.

Que en este sentido, corresponde tener presente lo establecido por el artículo 8º inc. i) del Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta (Decreto N° 3652/10), que establece: "El PRESTADOR podrá

cobrar las tarifas por los servicios prestados...”; mientras que el artículo 51º reza: “El PRESTADOR tendrá derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento...”.

Que cabe señalar que el Reglamento de Instalaciones Sanitarias Internas (Res. Nº 1055/13 y Res. Nº 1260/14) prevé los supuestos de conexiones a red sin autorización (conexiones no declaradas) y las sanciones a aplicarse en tales situaciones. Sin embargo, cabe aclarar que tal como surge de autos, la conexión en cuestión -sobre la que se instaló en fecha 19/8/16 el Medidor Nº 476055- nunca fue utilizada, tal como lo demuestran los registros del propio medidor desde el año 2016, en consonancia con lo manifestado por la Usuaría que dice haber desconocido incluso su existencia. En tal caso, no resulta razonable pensar que la misma configuró un grave riesgo para el estado de conservación y uso de las redes integrantes de la Unidad de Afectación o calidad del servicio, por cuanto no es la conexión que abastece de agua al domicilio en cuestión. Por lo demás cabe agregar que la usuaria, oportunamente, solicitó se dé de baja a tal conexión en el Reclamo Nº 58236 (de fecha 5/10/16). Tampoco resulta razonable hablar de un supuesto de fraude al Sistema Medido, en tanto tal suministro no registró consumo alguno desde la instalación del medidor a esta parte, esto es, durante 5 años, lo cual da cuenta de que tal conexión no abastece de agua potable al domicilio. Al respecto, es necesario destacar lo dispuesto mediante Resolución Ente Regulador Nº 672/15, la cual tipifica las acciones fraudulentas tendientes a impedir el correcto registro de los consumos. En su artículo 1º define al fraude al sistema medido cuando sostiene que *“es toda acción u operación efectuada, por cualquier persona ajena a la PRESTADORA, tendiente a impedir, por cualquier medio y forma, el correcto registro de los consumos, reales y efectivos, por parte del medidor de agua potable instalado en un inmueble determinado.”* Estas acciones, dependiendo de su reincidencia son pasibles de sanciones (Multas) y del cobro de los gastos que insuma la regularización de la conexión.

Que en consecuencia, cabe traer a colación lo dispuesto por el artículo 46º del Marco Regulatorio, que establece: *“Si por el error de facturación del servicio imputable al PRESTADOR, se hubiera facturado al Usuario una suma superior a la que le corresponde pagar, se deberá proceder a la refacturación de los servicios mal facturados desde el momento en que se determine el error. El PRESTADOR refacturará un lapso no mayor a un año calendario, salvo que por las particularidades*



01143/21

del caso el ENRESP ordene refacturar un período mayor." (el subrayado nos pertenece).

Que por otra parte, el art. 47° del mismo cuerpo normativo, en lo que respecta, establece "(...) que en los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del usuario y si este hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el Prestador deberá reintegrarle la diferencia correspondiente con más los intereses que el Prestador cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al Usuario con un crédito equivalente al **VENITICINCO POR CIENTO (25%)** del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente. (...)".

Que cabe reiterar lo informado por la Gerencia Económica, la cual en base al Informe de la GAPyS – "la segunda conexión no declarada en la cual se realizó la instalación del Medidor 476055, registra consumos nulos desde su instalación lo que confirma lo expresado por la Sra. Issa en relación a no tener conocimiento de la existencia de la misma, por lo que no tiene uso alguno"- (fs. 82) y luego de efectuar el control de la facturación desde el período 09/16 en adelante, ordenó a la Prestadora que proceda a refacturar la cuenta del usuario, detrayendo el Cargo Fijo correspondiente al Medidor N° 476055 atento a que no se registraron consumos desde su instalación, por lo que se concluye que el inmueble no se abasteció de agua proveniente de la conexión en cuestión, y tomando en cuenta que la usuaria manifestó desconocer la misma, habiendo solicitado su anulación (fs. 3) en Octubre de 2016. En consecuencia la Prestadora obró en perjuicio de la Usuaría, debido a que la misma pagó los valores correspondientes al Cargo Fijo de una instalación que no utilizó, abonando la disponibilidad del servicio en la otra conexión existente en su inmueble, de la cual se abastecía.

Que atento a lo dicho, a la normativa precedentemente citada y analizando todo lo obrado -en especial lo informado tanto por la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento como por la Gerencia Económica de este Ente Regulador-, esta Gerencia Jurídica entiende que corresponde **HACER LUGAR** a la disconformidad planteada por la Usuaría, y en consecuencia ordenar a la Prestadora a que proceda a la refacturación de la cuenta del Usuario N° 13463, detrayendo el Cargo Fijo correspondiente al Medidor N° 476055 desde el período 10/16 a la fecha, con más una indemnización del 25% sobre los montos facturados en exceso más los intereses por mora calculados desde la fecha de pago de cada factura hasta su

efectiva devolución. Asimismo, se ordena a CoSAySa remitir la documentación respaldatoria que dé cuenta de la refacturación del período 10/2016, dejando sin efecto los “gastos de regularización conexión servicio medido” por \$1.738,53 –con más la indemnización y los intereses por mora en cumplimiento del art 31º de la Ley de Defensa del Consumidor.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley N° 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

RESUELVE:

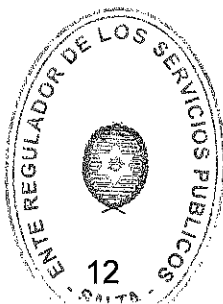
ARTÍCULO 1º: HACER LUGAR a la disconformidad presentada por la usuaria, Lidia Aída Issa, tramitada bajo expediente Ente Regulador N° 267-39409/16; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a refacturar la cuenta del Usuario N° 13463, detrayendo el Cargo Fijo correspondiente al Medidor N° 476055 desde el período 10/16 a la fecha, con más una indemnización del 25% sobre los montos facturados en exceso más los intereses por mora calculados desde la fecha de pago de cada factura hasta su efectiva devolución.

ARTÍCULO 3º: ORDENAR a Co.S.A.ySa a que en el término de 3 (tres) días remita a este Ente Regulador la documentación respaldatoria que dé cuenta de la refacturación del período 10/2016, dejando sin efecto los “gastos de regularización conexión servicio medido” por \$1.738,53, con más la indemnización y los intereses por mora en cumplimiento del Art 31º de la Ley de Defensa del Consumidor; por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 4º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.


DR. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS




DR. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS